

PERAN PENGAWASAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA DI BIDANG PERTANAHAN (STUDI PADA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA KANTOR PERWAKILAN SULAWESI SELATAN)

Sri Wahyuni T

Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Makassar

Email : sriwahyunit07@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan di Bidang Pertanahan. Jenis Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui pengamatan, wawancara dan dokumentasi. Teknis analisis data yang digunakan terdiri dari kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan di Bidang Pertanahan ini dapat dilihat dari empat indikator dalam mengukur keberhasilan pengawasan yaitu 1) disiplin, prestasi dan pencapaian sasaran pelaksanaan tugas, 2) berkurangnya penyalahgunaan wewenang, 3) berkurangnya kebocoran, pemborosan dan pungutan liar, 4) cepatnya penyelesaian perizinan dan peningkatan pelayanan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian dari empat indikator menunjukkan hasil bahwa peran pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan di bidang pertanahan di Kota Makassar terkait dengan Disiplin, prestasi, dan pencapaian sasaran pelaksanaan tugas, dan berkurangnya penyalahgunaan wewenang kurang berhasil, sedangkan peran pengawasan Ombudsman terkait dengan berkurangnya kebocoran, pemborosan, dan pungutan liar serta cepatnya penyelesaian perizinan dan peningkatan pelayanan masyarakat berhasil. Adapun faktor-faktor penghambat dalam peran pengawasan Ombudsman diantaranya Sumberdaya Manusia yang masih kurang jika dibandingkan dengan luasnya wilayah pengawasan, masih kurangnya peran aktif masyarakat dalam melaporkan terkait dengan pelayanan di bidang pertanahan di Kota Makassar, dan masih banyaknya penyelenggara yang tidak paham akan hak dan kewajibannya.

Kata Kunci : Peran, Pengawasan, Pertanahan

1. PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan efektif merupakan dambaan setiap warga negara. Hal tersebut telah menjadi tuntutan masyarakat yang selama ini hak-hak sipil mereka kurang memperoleh perhatian dan pengakuan secara layak, sekalipun hidup di dalam

Negara hukum Republik Indonesia. Padahal pelayanan kepada masyarakat (pelayanan publik) dan penegakan hukum yang adil merupakan dua aspek yang tidak terpisahkan dari upaya menciptakan pemerintahan demokratis yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, keadilan, kepastian

hukum dan kedamaian (*good governance*).

Pelayanan publik dewasa ini belum dapat dikatakan sesuai dengan harapan masyarakat luas. Berbagai macam permasalahan buruknya pelayanan publik seperti: rendahnya kualitas pelayanan publik, tingginya tingkat penyalahgunaan wewenang dalam bentuk KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme), birokrasi yang panjang dan/atau tidak jelas standar operasional pelayanan publik pada suatu instansi sering dikeluhkan oleh masyarakat.

Menurut Lewis dan Gilman dalam Hayat (2017) "Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada".¹ Menurut Moelono dalam Basri (2012) "Pelayan ialah orang yang melayani, pembantu, pesuruh, sedangkan publik berarti orang banyak (umum). Jadi pelayanan publik berarti orang yang melayani, membantu, menjadi pesuruh bagi orang banyak (umum)".²

Rendahnya kualitas pelayanan publik merupakan salah satu sorotan yang diarahkan kepada birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Perbaikan pelayanan publik di era reformasi merupakan harapan seluruh masyarakat, namun dalam perjalanan reformasi, ternyata tidak mengalami perubahan yang signifikan. Berbagai

tanggapan masyarakat justru cenderung menunjukkan bahwa berbagai jenis pelayanan publik mengalami kemunduran yang utamanya ditandai dengan banyaknya penyimpangan dalam layanan publik tersebut.

Sistem dan prosedur pelayanan yang berbelit-belit, dan sumber daya manusia yang lamban dalam memberikan pelayanan, mahal, tertutup, dan diskriminatif serta berbudaya bukan melayani melainkan dilayani juga merupakan aspek layanan publik yang banyak disoroti. Rendahnya kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh sebagian aparatur pemerintahan atau administrasi negara dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Kondisi ini karena di dalam kerangka hukum administrasi positif Indonesia saat ini telah diatur tentang standar minimum kualitas pelayanan, namun kepatuhan terhadap standar minimum pelayanan publik tersebut masih belum termanifestasikan dalam pelaksanaan tugas aparatur pemerintah.

Rendahnya pengawasan external terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, merupakan akibat ketidakjelasan standar dan prosedur pelayanan, serta prosedur penyampaian keluhan pengguna jasa pelayanan publik. Oleh karena itu tidak cukup dirasakan adanya tekanan sosial yang memaksa penyelenggara pelayanan publik harus memperbaiki kinerja.

Di dalam suatu negara yang berdaulat dibutuhkan lembaga yang berfungsi sebagai pengawas pelayanan publik. Pengawasan pelayanan yang diselenggarakan oleh

¹ Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers. Hlm. 21

² Basri. 2012. *Budaya Organisasi dan Pelayanan Publik (Suatu Pendekatan dalam Pelayanan)*. Makassar: YAPMA Makassar. Hlm. 33

penyelenggara negara dan pemerintahan merupakan unsur penting dalam upaya menciptakan pemerintahan yang baik, bersih, dan efisien serta sekaligus merupakan implementasi prinsip demokrasi yang perlu ditumbuhkembangkan dan diaplikasikan guna mencegah dan menghapuskan penyalahgunaan wewenang oleh aparatur penyelenggara negara dan pemerintahan serta meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dewasa ini, telah kita kenal lembaga pengawas pelayanan publik yang dikenal dengan nama Ombudsman. Pada dasarnya Ombudsman sangat erat hubungannya dengan keluhan masyarakat terhadap suatu tindakan dan keputusan dari pejabat administrasi publik yang dinilai merugikan masyarakat. Peranan Ombudsman adalah untuk melindungi masyarakat terhadap pelanggaran hak, penyalahgunaan wewenang, kesalahan, kelalaian, keputusan yang tidak fair dan mal administrasi dalam rangka meningkatkan kualitas administrasi publik dan membuat tindakan-tindakan pemerintah lebih terbuka dan pemerintah serta pegawainya lebih akuntabel terhadap anggota masyarakat.³

Adanya lembaga Ombudsman ini, masyarakat diharapkan berperan secara partisipatif dalam melakukan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik. di dalam pasal 35 ayat (3) Undang- undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

yang disahkan pada tanggal 18 Juli 2009, menyatakan bahwa Ombudsman merupakan salah satu lembaga pengawas eksternal selain pengawasan masyarakat dan pengawasan DPR/DPRD yang berhak untuk melakukan pengawasan pelayanan publik. Hal ini termuat dalam pasal 35 ayat 3 UU RI No. 25 Tahun 2009: “pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui”:

- a. Pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Pengawasan oleh Ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan
- c. Pengawasan oleh Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Propinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota.⁴

Sejak berdirinya, Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan telah banyak melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini dibuktikan dari banyaknya laporan pengaduan yang masuk di Ombudsman RI perwakilan Sulawesi selatan. Dari banyaknya laporan dugaan maladministrasi yang masuk, ada lima substansi yang menduduki laporan tertinggi yaitu, bidang pertanahan, bidang kepolisian, bidang pendidikan, bidang kepegawaian dan bidang perbankan. Akan tetapi laporan dengan substansi di bidang pertanahan selalu menduduki posisi tertinggi yang dilaporkan.

³Ade Sanjaya 2015 (<http://www.landasanteori.com/2015/10/pengertian-ombudsman-definisi-fungsi.html>).

⁴Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008

Berdasarkan pada uraian dalam latar belakang, maka dapat dilakukan penelitian lebih lanjut tentang **“Peran Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia di Bidang Pertanahan (Studi pada Ombudsman Republik Indonesia Kantor Perwakilan Sulawesi Selatan)”**.

2. RUMUSAN MASALAH

Adapun permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu,

- a. Bagaimana Peran Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan di bidang pertanahan?
- b. Faktor-faktor apa saja yang menghambat peran pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan di bidang pertanahan?

3. TUJUAN PENULISAN

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui peran pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan dalam bidang pertanahan.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat peran pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan dalam bidang pertanahan.

4. TINJAUAN PUSTAKA

a. Pengertian Peran

Apabila seseorang telah melaksanakan tugas dan kewajibannya, maka orang tersebut dapat dikatakan telah melakukan suatu peran. Menurut Kamus Bahasa Indonesia (dalam Rahmadhani, 2016), peranan adalah “bagian dari tugas utama yang harus dilaksanakan dalam

arti tertentu, peran merupakan seperangkat hak dan kewajiban, sedangkan peran adalah pemeranan dari perangkat kewajiban dan hak-hak tersebut”.⁵ Wolfman, 1992 : 10 (Deapati, 2017) kata “peran” diambil dari istilah teater dan merupakan bagian yang tak terpisahkan dari kelompok-kelompok masyarakat. Peran ialah bagian yang kita mainkan pada setiap keadaan dan cara bertingkah laku untuk menyelaraskan diri dengan tingkah laku.⁶ Suhartono (dalam Deapati, 2017) peran merupakan seperangkat patokan yang membatasi apa perilaku yang mesti dilakukan oleh seseorang yang menduduki suatu posisi.⁷

b. Konsep Pengawasan

Ni'Matul Huda (2007) Kata “pengawasan” berasal dari kata “awas”, berarti antara lain “penjagaan”. Istilah pengawasan dikenal dalam ilmu manajemen dan ilmu administrasi yaitu sebagai salah satu unsur dalam kegiatan pengelolaan.⁸

⁵ Rahmadhani. 2016. *Peran Badan Permusyawaratan Desa (BPD) dalam Perencanaan Pembangunan di Desa Pabbenteng Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa*. Skripsi Tidak Diterbitkan. Fakultas Ilmu Sosial. Universitas Negeri Makassar. Hlm.7

⁶ Deapati. 2017. *Peran Badan Permusyawaratan Desa (BPD) dalam Perencanaan di Desa Bone Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa*. Skripsi Tidak Diterbitkan. Fakultas Ilmu Sosial. Universitas Negeri Makassar. Hlm. 8.

⁷ ibid

⁸ Ni'matul Huda. 2007. *Pengawasan Pusat Terhadap Daerah dalam Penyelenggaraan Pemerintah daerah*. Cetakan Pertama. FH UII PRESS. Hlm. 33

Muchsan dalam Ni'matul Huda (2007) berpendapat sebagai berikut: "Pengawasan adalah kegiatan untuk menilai suatu pelaksanaan tugas secara *de facto*, sedangkan tujuan pengawasan hanya terbatas pada pencocokan apakah kegiatan yang dilaksanakan telah sesuai dengan tolak ukur yang telah ditetapkan sebelumnya (dalam hal ini berujud suatu rencana/*plan*).⁹

Revrisond (2000) Mengemukakan empat indikator yang digunakan dalam mengukur keberhasilan pengawasan yaitu: a) disiplin, prestasi dan pencapaian sasaran pelaksanaan tugas, b) berkurangnya penyalahgunaan wewenang, c) berkurangnya kebocoran, pemborosan dan pungutan liar, dan d) cepatnya penyelesaian perijinan dan peningkatan pelayanan masyarakat¹⁰. Dengan penjelasan sebagai berikut:

- a. Disiplin, Prestasi dan Pencapaian sasaran Pelaksanaan Tugas
Indikator disiplin, prestasi dan pencapaian sasaran pelaksanaan tugas antara lain:
 - 1) Meningkatnya tingkat kehadiran
 - 2) Berkurangnya tunggakan kerja
 - 3) Rencana yang disusun dapat menggambarkan adanya sasaran yang jelas dan dapat diukur, terlihat kaitan antara rencana dengan program dan anggaran

- 4) Tugas dapat selesai sesuai dengan rencana, baik dilihat dari aspek fisik maupun biaya (rencana).
- 5) Tercapainya sasaran tugas seperti delapan sukses pembangunan di daerah
- 6) Berkurangnya kerja lembur
- 7) Meningkatnya disiplin aparatur
- b. Berkurangnya penyalahgunaan wewenang, antara lain:
 - 1) Berkurangnya tuntunan masyarakat terhadap pemerintah
 - 2) Terpenuhnya hak-hak pegawai negeri dan masyarakat sesuai dengan apa yang menjadi haknya, misalnya gaji pegawai negeri yang diterima oleh yang bersangkutan tepat waktu dan jumlahnya.
- c. Berkurangnya kebocoran, pemborosan dan pungutan liar antara lain:
 - 1) Kualitas dan kuantitas kasus-kasus penyimpangan, penyelewengan, kebocoran, keborosan dapat dikurangi sebagaimana laporan pengawasan fungsional dan laporan pengawasan lainnya.
 - 2) Berkurangnya tingkat kesalahan dalam pelaksanaan tugas.
- d. Cepatnya penyelesaian perijinan dan peningkatan pelayanan masyarakat antara lain:

⁹ Ibid

¹⁰ Revrisond. 2000. *Akuntansi Pemerintahan Indonesia*. Yogyakarta: BPFE. Hlm. 135

- 1) Hilangnya antrian yang penuh sesak diloket pembayaran
- 2) Ketepatan waktu dalam pemberian perijinan pelayanan
- 3) Berkurangnya tunggakan kerja.
- 4) Pelayanan makin baik prestasinya, hal ini ditandai oleh berkurangnya pengaduan dan keluhan masyarakat.

Sukanto (1990) mengemukakan bahwa unsur proses pengawasan adalah sebagai berikut¹¹:

- a. Penciptaan standar dan pengukuran metode pengukuran kerja
- b. Pengukuran kinerja yang senyatanya
- c. Perbandingan kinerja dengan standar serta menafsirkan penyimpangan
- d. Mengadakan tindakan korektif

Standar yang ditentukan itu berupa standar masukan yang berupa usaha kerja dan standar keluaran berupa ukuran kuantitas kualitas biaya atau waktu. Pengukuran terhadap kinerja senyatanya adalah untuk melihat adanya penyimpangan atau varians antara apa yang terjadi senyatanya dengan apa yang diharapkan. Perbandingan kinerja senyatanya dengan tujuan atau standar dapat menghasilkan kinerja sama dengan standar atau kinerja lain dengan standar yang terakhir memerlukan manajemen berdasar pengecualian

titik dua manajemen perlu di perlu memperhatikan situasi di mana penyimpangan antara kinerja senyatanya dengan yang diharapkan sangatlah besar yang pertama cukup mempertahankan situasi tak perlu dilakukan tindakan korektif. Bila penyimpangan yang terjadi itu besar maka perlu tindakan korektif yakni perbaikan agar hasil-hasilnya sesuai dengan standar yang telah ditentukan sebelumnya.

5. KERANGKA KONSEPTUAL

Peran Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan di bidang pertanahan sangatlah penting, karena dari data tiga tahun terakhir, laporan terkait dengan substansi di bidang pertanahan merupakan laporan yang paling banyak dilaporkan. Oleh karena itu untuk lebih memudahkan mengetahui bagaimana peran pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan di bidang pertanahan di Kota Makassar, digunakan teori Revrisond (2000: 135) yang mengemukakan empat indikator yang digunakan dalam mengukur keberhasilan pengawasan yaitu: a) disiplin, prestasi dan pencapaian sasaran pelaksanaan tugas, b) berkurangnya penyalahgunaan wewenang, c) berkurangnya kebocoran, pemborosan dan pungutan liar, dan d) cepatnya penyelesaian perizinan dan peningkatan pelayanan masyarakat.

6. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan desain penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, pengamatan, dan dokumentasi. Adapun pengecekan

¹¹ Reksohadiprodjo Sukanto. *Pengantar Manajemen*. Jakarta. Penerbit Karunika. Hlm. 61-62

keabsahan data dilakukan melalui cara memperpanjang masa pengamatan, pengamatan terus menerus, dan triangulasi. Teknik analisis data menggunakan kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

7. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

a. Disiplin, Prestasi dan Pencapaian Sasaran pelaksanaan Tugas

Dalam rangka menciptakan pelayanan publik yang berkualitas di bidang pertanahan dibutuhkan pengawasan disiplin yang tinggi. Oleh sebab itu Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan harus melakukan pengawasan disiplin kerja yang tinggi pada bidang pelayanan publik dalam rangka pencapaian pelayanan yang baik di bidang pertanahan. Karena pengawasan disiplin dalam pelayanan publik khususnya pada bidang pertanahan di Kota Makassar sangat penting untuk menciptakan system pelayanan publik di bidang pertanahan yang berdasarkan pada ketentuan peraturan perundang-undangan. Selain itu, Pengawasan disiplin juga sangat diperlukan untuk mengetahui apakah penyelenggara pelayanan melaksanakan tugas yang diberikan sesuai dengan peraturan dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat khususnya di bidang pertanahan di Kota Makassar dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

Pengawasan prestasi dan pencapaian sasaran pelaksanaan tugas merupakan suatu pengawasan yang diperlukan untuk memastikan apa yang telah direncanakan dan di

organisasikan berjalan sebagaimana mestinya atau tidak, selain itu juga untuk mengetahui tindakan para penyelenggara di bidang pertanahan dalam setiap proses pencapaian tujuan pelayanan khususnya di bidang pertanahan di Kota Makassar.

Berdasarkan hasil penyajian data peran pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan di bidang pertanahan di Kota Makassar terkait dengan disiplin, prestasi, dan pencapaian sasaran kerja sudah berjalan sesuai dengan tugas dan kewenangan Ombudsman, namun pengawasan tidak dilakukan secara rutin, karena pengawasan terkait dengan disiplin, prestasi dan pencapaian sasaran kerja dirangkaikan dengan penyelesaian laporan di bidang pertanahan. Sehingga keberhasilan pengawasan kembali kepada bagaimana tingkat penyelesaian laporan yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan.

b. Berkurangnya Penyalahgunaan Wewenang

Penyalahgunaan kewenangan sangat erat kaitan dengan terdapatnya ketidaksesuaian dari suatu tindakan penyelenggara pelayanan publik dengan kewenangan yang diberikan, sehingga menimbulkan kerugian bagi masyarakat baik itu kerugian materil maupun in materil. Penyalahgunaan kewenangan di bidang pertanahan khususnya di kota makassar biasa kita jumpai, mulai dari tingkat Desa/Kelurahan, tingkat kecamatan, sampai ke tingkat Kantor Pertanahan dalam hal ini Badan Petanahan Nasional Kota Makassar (BPN).

Pengawasan terkait penyalahgunaan kewenangan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan di bidang pertanahan dilakukan dengan membangun koordinasi penyelenggara pelayanan publik. Koordinasi yang dilakukan ombudsman sifatnya persuasif, memberikan pemahaman terkait dengan hak dan kewajiban penyelenggara, namun pengawasan persuasif Ombudsman belum berhasil untuk mengurangi penyalahgunaan kewenangan, karena merubah pola pikir penyelenggara pelayanan di bidang pertanahan khususnya di Kota Makassar tidak bisa terlaksana apabila hanya dilakukan tindakan persuasif, sehingga Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan juga melakukan Investigasi langsung tanpa pemberitahuan terlebih dahulu, agar ombudsman dapat melihat kondisi pelayanan secara langsung, apabila memang ditemukan tindakan penyalahgunaan kewenangan, maka Ombudsman meminta kepada atasan penyelenggara untuk melakukan evaluasi dalam rangka perbaikan pelayanan bidang pertanahan di Kota Makassar.

c. Berkurangnya Kebocoran, Pemborosan dan Pungutan Liar

Pemberian pelayanan oleh penyelenggara kepada masyarakat adalah merupakan perwujudan dari fungsi aparat negara, agar terciptanya suatu keseragaman pola dan langkah pelayanan umum oleh penyelenggara perlu adanya suatu landasan yang bersifat dalam bentuk pedoman tata laksana pelayanan umum. Pedoman ini merupakan penjabaran dari hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian dalam prosedur operasionalisasi

pelayanan umum yang diberikan oleh instansi penyelenggara baik di pusat maupun di daerah secara terbuka dan transparan.

Untuk mencapai tingkat kepuasan yang diidam-idamkan masyarakat pada umumnya, bentuk penyelenggaraan pelayanan publik ditetapkan memiliki asas-asas yang berorientasi pada kepentingan umum, mengusung kepastian hukum, memperhatikan kesamaan hak, berpijak pada prinsip keseimbangan antara hak dan kewajiban, bertindak profesional, senantiasa partisipatif, berlaku adil, mempersamakan perlakuan/tidak diskriminatif, selalu bersifat penuh keterbukaan; memenuhi akuntabilitas, memperhatikan fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, memenuhi ketepatan waktu, serta memperhatikan aspek-aspek kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Terjadinya kebocoran, pemborosan dan pungutan liar khususnya pada bidang pertanahan disebabkan karena tidak jelasnya standar-standar pelayanan yang diterapkan di sektor-sektor pertanahan. Maka pengawasan Ombudsman sangat berperan dalam upaya mewujudkan pelayanan pertanahan yang bebas dari penyimpangan-penyimpangan dan ketidakjelasan pelayanan.

Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan dalam rangka mengurangi penyimpangan-penyimpangan pada pelayanan publik sangat penting, namun peran serta masyarakat sangatlah diharapkan untuk melakukan pengawasan secara

langsung, dan apabila masyarakat melihat pelayanan yang menyimpang, agar tidak takut untuk melaporkannya kepada ombudsman. Sehingga Ombudsman dapat melakukan langkah-langkah pengawasan.

Berdasarkan hasil wawancara, langkah-langkah pengawasan yang telah dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan dalam mengurangi kebocoran, pemborosan, dan pungutan liar diantaranya melakukan koordinasi, melakukan investigasi, melakukan klarifikasi, bahkan dengan bantuan kepolian, Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan juga telah melakukan Operasi tangkap tangan kepada penyelenggara pelayanan publik di bidang pertanahan, Ombudsman RI perwakilan Sulawesi Selatan juga telah banyak mengembalikan uang-uang yang telah di pungut penyelenggara tanpa adanya dasar/ketentuannya. Sehingga bentuk-bentuk pengawasan Ombudsman yang telah dilakukan setindaknya telah berhasil mengurangi mengurangi kebocoran, pemborosan, dan pungutan liar di bidang pertanahan di Kota Makassar, dan tentunya peran serta masyarakat dalam melakukan pengawasan secara langsung dan melaporkannya apabila menemukan pelanggaran sangat diharapkan oleh Ombudsman RI perwakilan Sulawesi Selatan.

d. Cepatnya Penyelesaian Perizinan dan Peningkatan Pelayanan Masyarakat

Pelayanan yang berkualitas yang melahirkan kepuasan kepada para masyarakat yang menerimanya, tidaklah semudah membalikkan telapak tangan. Masih banyak hal

yang menjadi kendala dan factor lain yang mengakibatkan pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah dirasakan masih kurang dan cenderung tidak melaksanakan dengan sepenuh hati. Masih banyak kita temui keluhan-keluhan dari masyarakat dan media massa yang menilai bahwa kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah belumlah maksimal.

Tentunya keadaan seperti diatas haruslah dibenahi dan diperbaiki untuk menciptakan dan mewujudkan kondisi pelayanan yang semakin baik. Apalagi fenomena yang telah berlangsung di Negara kita saat ini, dengan bergulirnya era otonomi daerah seharusnya dengan terciptanya desentralisasi kekuasaan dari pemerintah pusat ke pemerintah daerah semakin mempercepat proses pelayanan publik kepada masyarakat.

Salah satu sisi lain yang patut diperhatikan oleh pemerintah dalam upaya peningkatan pelayanan publik adalah dengan meningkatkan penyediaan fasilitas yang menunjang kualitas pelayanan publik tersebut. Sebab, tanpa didukung tersedianya fasilitas yang lengkap maka akan menghambat proses penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat. Selain itu peningkatan pelayanan sangat ditentukan oleh SDM penyelenggara pelayanan. Penyelenggara pelayanan dituntut memiliki kemampuan dan keterampilan terutama menyangkut bidang pertanahan.

Upaya percepatan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di bidang pertanahan di kota Makassar sangat terkait dengan

peranan pengawasan Ombudsman RI perwakilan Sulawesi Selatan. Adanya pengawasan tanpa disadari atau tidak akan semakin mempercepat sekaligus meningkatkan penyelenggaraan pelayanan public di kota Makassar khususnya pada bidang pertanahan.

Pengawasan Ombudsman RI perwakilan Sulawesi Selatan dalam rangka mempercepat pelayanan dan meningkatkan pelayanan di bidang pertanahan di Kota Makassar tentunya telah dilakukan dengan beberapa bentuk pengawasan, diantaranya melakukan koordinasi, klarifikasi, investigasi, sosialisasi, survei kepatuhan dan bentuk pengawasan lainnya. Bentuk pengawasan yang telah dilakukan Ombudsman RI perwakilan Sulawesi Selatan ini tentunya bertujuan untuk memberikan percepatan pelayanan dan peningkatan pelayanan kepada masyarakat khususnya di bidang pertanahan di Kota Makassar.

Keberhasilan pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan dalam mewujudkan percepatan pelayanan dan peningkatan pelayanan di bidang pertanahan di Kota Makassar dibuktikan dengan mulai terdapatnya standar-standar pelayanan pada ruang pelayanan. Selain itu juga dengan banyaknya penyelesaian keluhan masyarakat oleh Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan di bidang pertanahan menunjukkan adanya peningkatan pelayanan publik di bidang pertanahan di Kota Makassar.

e. Faktor Penunjang dan Penghambat Pelaksanaan Rekomendasi

Produk akhir Ombudsman RI yang dikenal dengan nama Rekomendasi merupakan hal yang wajib dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan apabila ditemukan tindakan/perbuatan maladministrasi khususnya di bidang pertanahan, rekomendasi Ombudsman RI memiliki sifat mengikat bagi penyelenggara pelayanan, dan atasan penyelenggara wajib menyampaikan laporan kepada Ombudsman tentang pelaksanaan rekomendasi yang telah dilakukan disertai dengan hasil pemeriksaan paling lambat 60 hari sejak tanggal diterimanya rekomendasi. Terkhusus untuk BPN Kota Makassar, yang menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan rekomendasi Ombudsman yaitu waktu yang diberikan untuk pelaksanaan relatif singkat, sedangkan setiap proses atau tindakan terhadap produk di BPN Kota Makassar harus melawati beberapa tahapan, adapun faktor penunjangannya yaitu rekomendasi Ombudsman memiliki fungsi perbaikan yang sangat membangun bagi penyelenggara pelayanan khususnya di BPN Kota Makassar, karena rekomendasi ombudsman memuat uraian hasil pemeriksaan, bentuk maladministrasi yang terjadi, serta kesimpulan dan pendapat ombudsman mengenai hal-hal yang perlu dilaksanakan.

8. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa peran pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan di bidang pertanahan di Kota Makassar terkait dengan Disiplin, prestasi, dan pencapaian sasaran pelaksanaan tugas, dan berkurangnya

penyalahgunaan wewenang kurang berhasil, sedangkan peran pengawasan Ombudsman terkait dengan berkurangnya kebocoran, pemborosan, dan pungutan liar serta cepatnya penyelesaian perizinan dan peningkatan pelayanan masyarakat berhasil. Adapun faktor-faktor penghambat dalam peran pengawasan Ombudsman diantaranya Sumberdaya Manusia yang masih kurang jika dibandingkan dengan luasnya wilayah pengawasan, masih kurangnya peran aktif masyarakat dalam melaporkan terkait dengan pelayanan di bidang pertanahan di Kota Makassar, dan masih banyaknya penyelenggara yang tidak paham akan hak dan kewajibannya.

9. IMPLIKASI

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam meningkatkan peran pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan di bidang pertanahan di kota Makassar dengan memperhatikan segala hal yang dapat menjadi faktor penghambat dalam melakukan pengawasan di bidang pertanahan di Kota Makassar, sehingga pelayanan yang baik di kota Makassar Khususnya di bidang pertanahan dapat terwujud.

10. SARAN

Adapun saran yang dapat diberikan adalah:

- a. Diharapkan agar Ombudsman RI perwakilan Sulawesi Selatan semakin giat untuk melakukan pengawasan khususnya pada

bidang pertanahan di Kota Makassar.

- b. Dalam melakukan pengawasan khususnya di bidang pertanahan di Kota Makassar, Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan agar tetap objektif, tidak memihak, profesional dan independen sehingga tidak ada intervensi dari instansi atau lembaga lainnya dan kepercayaan masyarakat kepada Ombudsman RI Perwakilan Selatan semakin meningkat.
- c. Agar Sumberdaya Manusia di Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan selalu ditingkatkan, baik dari segi kuantitas maupun kualitasnya. Sehingga peningkatan penyelesaian pengaduan masyarakat juga semakin tinggi.
- d. Diharapkan agar Ombudsman RI perwakilan Sulawesi Selatan selalu memberikan pemahaman kepada masyarakat bahwa melapor itu baik, sehingga peran serta masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik juga semakin meningkat.

11. DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Basri, Muhammad. 2012. *Budaya Organisasi dan Pelayanan Publik (Suatu Pendekatan dalam Pelayanan)*. Makassar: YAPMA Makassar
- Baswir, Revrisond. 2000. *Akuntansi Pemerintahan Indonesia*. Yogyakarta: BPFE.

- Fahmi, Irham. 2011. *Manajemen Teori, kasus, dan Solusi*. Bandung. Alfabeta
- Harahap, Sofyan Syafri. 2004. *Sistem Pengawasan Manajemen (Management Control System)*. Jakarta: PT Pustaka Quantum
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Huda, Ni'matul. 2007. *Pengawasan Pusat Terhadap Daerah dalam Penyelenggaraan Pemerintah daerah*. Cetakan Pertama. FH UII PRESS
- Makmur. 2011. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung. PT Refika Aditama
- Manullang, M. 2012. *Dasar-Dasar Manajemen*. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press
- Miles, M.B Huberman, dan Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook (3rded)*. London: SAGE. Publication Lrd.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Siagian, Sondang P.. 2006. *Filsafat Administrasi*. Jakarta. PT Bumi Aksara
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2017. *Metode penelitian kualitatif & kuantitatif R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sukanto, Reksohadiprodjo. 1990. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Penerbit Karunika.
- Dokumen :**
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan
- Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Skripsi :**
- Surya Darma dan Haedar Akib. 2004. *Manajemen Usahawan Indonesia: Kreativitas Sebagai Esensi dan Orientasi Pengembangan SDM*. Usahawan No.06 thn XXXIII Juni 2004
- Azhar, Muhammad Nurul. 2017. *Kajian Deskriptif Pengelolaan Kelas bagi Peserta Didik dengan Spektrum Autis di Sekolah dasar Inklusi*. Universitas Negeri Surabaya.
- Deapati, Iffa Nurfadilah. 2017. *Peran Badan Permusyawaratan Desa (BPD) Dalam Perencanaan Pembangunan Di Desa Bone Kecamatan Bajeng Kabupaten*

- Gowa. Skripsi Tidak Diterbitkan. Fakultas Ilmu Sosial. Universitas Negeri Makassar.
- Prasetyo, Heru. 2012. *Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur Dalam Penyelesaian Laporan Atas Dugaan Maladministrasi Penyelenggara Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Wilayah Kerja Kota Surabaya)*. Skripsi Tidak Diterbitkan. (Surabaya: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur).
- Rahmadhani, Yusrina. 2016. *Peran Badan Permusyawaratan Desa (BPD) Dalam Perencanaan Pembangunan Di Desa Pabbenteng Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa*. Skripsi Tidak Diterbitkan. Fakultas Ilmu Sosial. Universitas Negeri Makassar.
- Ridwan. 2014. *Partisipasi Masyarakat dalam Perencanaan Pembangunan Desa Kebo Kecamatan Lilirilau Kabupaten*
- Soppeng*. Skripsi Tidak di Terbitkan. Fakultas Ilmu Sosial. Universitas Negeri Makassar
- Taufik, Ahmad dan Hamrun. *Peran Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Sulawesi Selatan dalam Pengawasan Pelayanan Publik di Kota Makassar*. Skripsi Tidak Diterbitkan. (Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Muhammadiyah Makassar)
- Taufik. 2014. *Pelaksanaan fungsi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau Dalam Pengawasan Pelayanan Publik*. Skripsi Tidak Diterbitkan. (Fakultas Syariah dan Hukum. Universitas Islam Negeri. Sultan Syarif Kasim).